

RECOMENDACIONES DE PROFECO A ASOCIADOS AMDA

SEPTIEMBRE, 2011

PROFECO



Procuraduría Federal de Protección al Consumidor

- Organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio.
- Promueve y protege los derechos del consumidor, procurando la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo.
- Marco actuación:
 - Ley Federal de Protección al Consumidor,
 - Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
 - Normas Oficiales Mexicanas

REQUISITOS DE LEGALIDAD EN MATERIA DE VERIFICACIÓN

Identificación del Verificador:

- ✓ Credencial vigente;
- ✓ Indicar nombre y firma del verificador
- ✓ Indicar nombre, firma y cargo del funcionario que expide la credencial;
- ✓ Leyenda que autorice la verificación:

“ESTA CREDENCIAL AUTORIZA A SU PORTADOR A REALIZAR LA VERIFICACIÓN SOLAMENTE SI EXHIBE EL OFICIO DE COMISIÓN CORRESPONDIENTE”;

- ✓ Holograma y folio
- ✓ Teléfonos para quejas y denuncias.



Profeco PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

SUBPROCURADURIA DE VERIFICACION
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION Y VIGILANCIA

CREDENCIAL PARA LA VERIFICACION
VALIDA SOLO CUANDO SE EXHIBE ORDEN DE VISITA EN LA QUE SE COMISIONE AL PORTADOR

SE ACREDITA A JORGE ADDI PLIEGO FAVILA, CUYA FOTOGRAFIA APARECE AL MARGEN, COMO VERIFICADOR ADSCRITO A ESTA DIRECCION GENERAL PARA DESEMPEÑAR FUNCIONES DE VERIFICACION.

Folio: 2011/006841-1

"ESTA CREDENCIAL AUTORIZA A SU PORTADOR A REALIZAR LA VERIFICACION, SOLAMENTE SI EXHIBE EL OFICIO DE COMISION CORRESPONDIENTE"

FIRMA DEL VERIFICADOR

LIC. YURI EMILIANO CINTA DOMINGUEZ
DIRECTOR GENERAL DE VERIFICACION Y VIGILANCIA

EXPEDIDA: 01/09/2011 VIGENCIA: 30/09/2011

QUEJAS Y DENUNCIAS:
Teléfono: En el Distrito Federal: 55 68 87 22

CINTA Profeco S.V.

ORDEN DE VERIFICACIÓN



SUBPROCURADURIA DE VERIFICACION
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION Y VIGILANCIA

"2011, AÑO DEL TURISMO EN MÉXICO"

EXPEDIENTE: PFC. C.A.1 /007833-2011
ORDEN DE VERIFICACIÓN Y OFICIO DE COMISIÓN

MÉXICO, D.F. A 17 DE AGOSTO DE 2011

C. PROPIETARIO Y/O REP. LEGAL Y/O ENCARGADO Y/O DEPENDIENTE DE:

COLEGIO ANDERSEN
MONTE ALBAN NO.233
COL. NARVARTE, C.P.53020
BENITO JUAREZ, DISTRITO FEDERAL.

P R E S E N T E.

DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR LOS ARTICULOS 14, 16 Y 28 DE LA CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; 1, 2, 3, 6, 7, 7BIS; 8, 9, 10, 12, 13, 20, 21, 22, 24 FRACCIONES I, XIII, XIV, XIV BIS, XIX, XXII Y XXIII, 25, 25BIS, 32, 33, 34, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 48, 50, 57, 58, 63, 63 QUINTOS, 64, 65, 65 BIS, 66, 76 BIS, 77, 78, 79, 96, 97 BIS, 97 TER, 97 QUATER Y 98 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y EL DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 18 DE AGOSTO DE 2010; 1, 2, 3, 14, 16 FRACCION II, 28, 30 Y 62 AL 69 DE LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO; 1, 3, 4 FRACCION II Y XII Y 17 FRACCIONES IV, XI, XII, XIV, XVI Y XXII DEL REGLAMENTO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 16 DE JULIO DE 2004, Y EL DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN DIVERSAS DISPOSICIONES DEL REGLAMENTO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 14 DE DICIEMBRE DE 2009; 1, 3 FRACCION I, 5 FRACCIONES I, VII, VIII, IX, XI, XII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII Y XIX Y 15 DEL ESTATUTO ORGANICO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 10 DE JULIO DE 2006, Y EL ACUERDO POR EL QUE SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DEL ESTATUTO ORGANICO DE LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 21 DE JULIO DE 2010; Y CONSIDERANDO QUE ES RESPONSABILIDAD DE ESTA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS ESTABLECIDAS POR EL GOBIERNO FEDERAL PARA ASEGURAR QUE EL COMPORTAMIENTO COMERCIAL DE LOS PROVEEDORES, SE APEGUE A LO DISPUESTO POR LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y DEMAS DISPOSICIONES APLICABLES, INCLUIDO EL ACUERDO QUE ESTABLECE LAS BASES MINIMAS DE INFORMACION PARA LA COMERCIALIZACION DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS QUE PRESTAN LOS PARTICULARES, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 10 DE MARZO DE 1992, DE TAL MANERA QUE SE PROTEJAN LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y SE GARANTICE LA EQUITAD Y SEGURIDAD JURIDICA EN LAS RELACIONES ENTRE PROVEEDORES Y CONSUMIDORES, EN ESTE SENTIDO SE HACE DE SU CONOCIMIENTO QUE SE LE PRACTICARA VISITA DE VERIFICACION, LA CUAL, TOMANDO EN CONSIDERACION QUE EL ESTABLECIMIENTO REALIZA SUS ACTIVIDADES COMERCIALES INCLUSO MAS ALLA DEL HORARIO SEÑALADO EN LOS ARTICULOS 28 Y 30 DE LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, ESTA PODRA PRACTICARSE TAMBIEN EN DIAS Y HORAS INHABILES PARA CUYO EFECTO SE HA COMISIONADO A EL(LOS) C.C. ANFAXAD ALVAREZ OROZCO, ARMANDO GONZALEZ ZARUJO, GENARO SAMPERIO HERNANDEZ, MIGUEL ANGEL MEDINA SANCHEZ, RICARDO GALICIA RESENDOZ, JORGE GABRIEL ZEPEDA ROMERO, JUAN SALVADOR DILLANES PEREZ, VERIFICADOR(ES) ADSCRITO(S) A ESTA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, QUIEN(ES) PODRA(N) ACTUAR EN FORMA CONJUNTA O INDIVIDUALMENTE.



EL PERSONAL COMISIONADO ESTA OBLIGADO A IDENTIFICARSE CON CREDENCIAL VIGENTE EXPEDIDA POR ESTA AUTORIDAD, QUE LO ACREDITE PARA REALIZAR LA DILIGENCIA DE VERIFICACION; A ENTREGARLE EL ORIGINAL DE LA PRESENTE ORDEN DE VERIFICACION, MISMA QUE CUENTA CON LA FIRMA AUTOGRAFA DE SU EMBOR, LA CUAL TENDRA UNA VIGENCIA DE DIEZ DIAS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA CONTENIDA EN EL PROPIO DOCUMENTO, ASI COMO A LEVANTAR ACTA CIRCUNSTANCIADA DE LA DILIGENCIA EN PRESENCIA DE DOS TESTIGOS DE ASISTENCIA, QUE SERAN NOMBRADOS POR LA MISMA, ANTE LA NEGATIVA DEL VISITADO PARA HACERLO, EL PERSONAL COMISIONADO DEBERA NOMBRARLOS.

LA VISITA TENDRA POR OBJETO CONSTATAR QUE EN ESE ESTABLECIMIENTO SE RESPETEN LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DERIVADOS DE LAS RELACIONES DE CONSUMO; INFORMANDO Y RESPETANDO LOS PRECIOS Y

ESTE DOCUMENTO ES DE CARÁCTER INDIVIDUAL E INTRANSFERIBLE, NO SERÁ VÁLIDO SI PRESENTA BORRADURAS O ENMIENDAS PARA CUALQUIER ACLARACION, CONFIRMACION O DUDA, DIRIGIRSE AL DOMICILIO ANTES REFERIDO O COMUNICARSE A LOS TELEFONOS 5610744 Y 5610740



SUBPROCURADURIA DE VERIFICACION
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION Y VIGILANCIA

"2011, AÑO DEL TURISMO EN MÉXICO"

EXPEDIENTE: PFC. C.A.1 /007833-2011

TARIFAS, INCLUYENDO LOS ACORDADOS, FIJADOS, ESTABLECIDOS, REGISTRADOS O AUTORIZADOS POR AUTORIDAD COMPETENTE; EXHIBIENDO DE MANERA VISIBLE EL MONTO TOTAL A PAGAR DE LOS BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS QUE SE OFREZCAN AL CONSUMIDOR; SE INFORMEN Y RESPETEN LOS TERMINOS, CARGOS Y DEMAS CONDICIONES APLICABLES A LA TRANSACCION COMERCIAL, SE CUMPLA CON LAS PROMOCIONES Y OFERTAS ANUNCIADAS, SE ENTREGUEN LAS FACTURAS, RECIBOS O COMPROBANTES RESPECTIVOS; CUANDO SE OFREZCA GARANTIA SE INDIQUE EN QUE CONSISTE Y LA FORMA PARA HACERLA EFECTIVA, NO SE NEGUE LA VENTA, ADQUISICION, RENTA O SUMINISTRO DE BIENES, PRODUCTOS O SERVICIOS QUE SE TENGAN EN EXISTENCIA O SE ANUNCIE COMO DISPONIBLES, NO SE REALICEN PRACTICAS DISCRIMINATORIAS, DE SELECCION DE CUENTA, CONDICIONAMIENTO DE SERVICIO, O RESERVAS DEL DERECHO DE ADMISION, Y QUE LA INFORMACION QUE SE DIFUNDA POR CUALQUIER MEDIO O FORMA SEA VERAZ Y COMPROBABLE, DE FORMA TAL QUE NO INDUZCA A ERROR O CONFUSION, Y SE ENTREGUEN LAS CANTIDADES OFRECIDAS A LOS CONSUMIDORES.

POR LO ANTERIOR, USTED DEBERA OTORGAR AL (LOS) REFERIDO(S) VERIFICADOR(ES) TODO GENERO DE FACILIDADES E INFORMES RELACIONADOS CON LA VERIFICACION Y PERMITIRLES EL ACCESO AL ESTABLECIMIENTO Y SUS INSTALACIONES, ASI COMO EN SU CASO PROPORCIONAR LAS MUESTRAS DE LOS PRODUCTOS QUE SE LE SOLICITEN, CUYA RECABACION SE HARA POR TRIPLICADO, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR EL ARTICULO 97 TER DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR EN RELACION CON LOS ARTICULOS 59, 90 Y 61 DEL REGLAMENTO VIGENTE DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, LAS QUE SE RECARABAN A ELECCION DEL PERSONAL COMISIONADO, POR TRIPLICADO, QUEDANDO DOS TANTOS DE ELLAS EN RESGUARDO DEL ESTABLECIMIENTO VISITADO EN EL LUGAR QUE AL EFECTO DETERMINE LA PERSONA CON QUIEN SE ENTienda LA DILIGENCIA, Y EL OTRO TANTO SE LLEVARA PARA EFECTUAR EL ANALISIS RESPECTIVO, OTORGANDOSE EL RECIBO CORRESPONDIENTE.

ASIMISMO, SE APERCIBE AL VISITADO PARA EL CASO DE DETECTAR DURANTE LA VISITA DE VERIFICACION HECHOS U OMISIONES QUE AFECTEN O PUEDAN AFECTAR LA VIDA, LA SALUD, LA SEGURIDAD O LA ECONOMIA DE UNA COLECTIVIDAD DE CONSUMIDORES, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTICULOS 25 BIS, EL ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN LOS CRITERIOS PARA LA COLOCACION DE SELLOS DE ADVERTENCIA, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 12 DE AGOSTO DE 2004 Y SU MODIFICACION PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 8 DE DICIEMBRE DE 2009, 97 QUATER Y 128 TER FRACCIONES I Y II DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, EN RELACION CON EL CAPITULO II SECCION SEGUNDA DEL REGLAMENTO VIGENTE DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, 10 FRACCION I, 11, 12 Y 14 DE LA LEY FEDERAL SOBRE METROLOGIA Y NORMALIZACION, ASI COMO LOS ARTICULOS 1 Y 44 DE LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, SE APLICARAN LAS MEDIDAS PRECAUTORIAS NECESARIAS.

FINALMENTE SE LE APERCIBE QUE EN CASO DE NO PRESTAR LAS FACILIDADES NECESARIAS PARA LA REALIZACION DE LA DILIGENCIA DE VERIFICACION, CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 25 FRACCIONES I, II Y IV, 129 BIS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR EN RELACION CON EL ARTICULO SEGUNDO DEL ACUERDO POR EL QUE SE ACTUALIZAN LOS MONTO DE LAS OPERACIONES Y MULTAS PREVISTAS EN LA LEY FEDERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 21 DE DICIEMBRE DE 2010, ASI COMO EN LOS ARTICULOS 14 Y 75 DE LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, SE PROCEDERA A SOLICITAR EL AUXILIO DE LA FUERZA PUBLICA Y/O LA IMPOSICION DE UNA MULTA HASTA POR LA CANTIDAD DE \$19,887.70 (DIECINUEVE MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS 79/100 M.N.), SIN PERJUICIO DE LAS SANCIONES A QUE SE PUEDA HACER ACEDEROR POR INCURRIR EN EL DELITO PREVISTO POR EL ARTICULO 178 DEL CODIGO PENAL FEDERAL.

EN ATENCION A LO ORDENADO POR EL ARTICULO 3 FRACCION XIV DE LA LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, SE LE HACE SABER AL VISITADO QUE EL EXPEDIENTE ABIERTO CON MOTIVO DE LA PRESENTE DILIGENCIA SE ENCUENTRA PARA SU CONSULTA, EN LAS OFICINAS DE ESTA DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION Y VIGILANCIA UBICADAS EN AVENIDA JOSE VASCONCELOS 208, PISO 15, COLONIA CONDESA, C.P. 06140, DELEGACION CUAUHTEMOC, MEXICO, DISTRITO FEDERAL.

ATENTAMENTE
DIRECTOR GENERAL DE VERIFICACION Y VIGILANCIA

LIC. YURI EMILIANO CINTA DOMINGUEZ

C.C.P. MITRO, BERNARDO AL TAMBARO RODRIGUEZ - PROCURADOR FEDERAL DEL CONSUMIDOR.
ESTE DOCUMENTO ES DE CARÁCTER INDIVIDUAL E INTRANSFERIBLE, NO SERÁ VÁLIDO SI PRESENTA BORRADURAS O ENMIENDAS PARA CUALQUIER ACLARACION, CONFIRMACION O DUDA, DIRIGIRSE AL DOMICILIO ANTES REFERIDO O COMUNICARSE A LOS TELEFONOS 5610744 Y 5610740

ELEMENTOS ACTA DE VERIFICACIÓN

- ✓ Hora, día, mes y año en que inicie y en que concluya la diligencia;
- ✓ Nombre, denominación o razón social del establecimiento;
- ✓ Calle, número, población o colonia, municipio o delegación, código postal y entidad federativa en que se practique la verificación;
- ✓ Nombre y cargo de la persona con quien se entendió la diligencia;
- ✓ Nombre y domicilio de las personas que fungieron como testigos;
- ✓ Descripción de hechos;
- ✓ Declaración del visitado, si quisiera hacerla;
- ✓ Nombre y firma de quienes intervinieron en la diligencia, incluyendo de quien la llevo a cabo.

NORMATIVIDAD EN MATERIA DE COMERCIALIZACIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS

DISPOSICIONES APLICABLES

Por parte de la Profeco, la comercialización de vehículos nuevos está sujeta al cumplimiento de:

- ☐ La Ley Federal de Protección al Consumidor *Capítulo X. De los Contratos de Adhesión*, y
- ☐ La Norma Oficial Mexicana **NOM-160-SCFI-2003**, *Prácticas comerciales–Elementos normativos para la comercialización de vehículos nuevos*, la cual fue publicada el 20 de octubre de 2003 en el Diario Oficial de la Federación.

DISPOSICIONES GENERALES

- El proveedor tiene obligación de entregar al consumidor factura, recibo o comprobante, en el que consten los datos específicos de la comercialización del vehículo nuevo.
- Las promociones que el proveedor incluya en la comercialización de vehículos nuevos, deben apegarse a lo dispuesto por la LFPC.
- El proveedor que comercialice vehículos nuevos dentro del territorio nacional, debe contar con las licencias, permisos, avisos o autorizaciones necesarias para llevar a cabo sus actividades.

DISPOSICIONES GENERALES

- El proveedor debe informar por escrito al consumidor, antes de formalizar la compraventa del vehículo nuevo, si éste no se ofrece con garantía, cuando esta se ofrezca, de los vehículos nuevos.
- El proveedor debe asegurar la infraestructura y la capacidad técnica en equipo y mano de obra para proporcionar en un establecimiento, los servicios de reparación, mantenimiento y garantía, cuando esta se ofrezca.
- El proveedor debe contar con mecanismos de atención a los consumidores, tales como número telefónico, fax, correo electrónico o algún otro medio accesible para que plantee dudas, aclaraciones y reclamaciones y obtenga servicios de orientación

DE LA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

El proveedor debe exhibir a la vista del consumidor, cuando menos, la información siguiente:

- Los precios y características relativos a los vehículos nuevos que se ofrecen en venta, especificando en todos los casos, al menos la marca y modelo del mismo.
- Una leyenda en la que se indique que, conforme con las disposiciones aplicables, el proveedor y el vehículo nuevo cumplen con todas las especificaciones legales y comerciales para poder realizar la venta de vehículos nuevos y responder por la garantía correspondiente, en caso de que ésta sea ofrecida.
- Las especificaciones técnicas de los vehículos nuevos que se comercializan, el consumo de combustible y el señalamiento de que éstos cumplen con la normatividad aplicable.

DEL CONTRATO DE ADHESIÓN

La comercialización al consumidor de los vehículos nuevos, debe formalizarse a través de un contrato de adhesión

- El modelo de contrato de adhesión debe estar registrado ante la Profeco.
- Debe estar escrito en idioma español, sin perjuicio de que pueda estar escrito en otro idioma.

El contrato de adhesión debe contener, al menos, la siguiente información:

- Lugar y fecha de celebración del contrato.
- Nombre, denominación, razón social, Registro Federal de Contribuyentes y domicilio.
- Características específicas del vehículo nuevo comercializado: número de identificación vehicular, marca, submarca, versión o tipo, modelo, año, color, entre otros.

DEL CONTRATO DE ADHESIÓN

El contrato de adhesión debe contener, al menos, la siguiente información:

- Especificación del equipo opcional y accesorios adicionales.
- Lugar y fecha del vehículo nuevo.
- Precio del vehículo nuevo.
- Forma de pago.
- El mecanismo y procedimiento en caso de rescisión, así como los términos para las restituciones que procedan y el plazo para su devolución.

MANUAL DE USUARIO Y GARANTÍAS

Manual de usuario

El proveedor debe entregar al consumidor el manual de usuario en idioma español, a la entrega del vehículo nuevo.

Garantía

- La garantía debe ser entregada al consumidor por escrito, con el sellos y forma del proveedor, al momento de la entrega del vehículo nuevo.
- La garantía del vehículo nuevo, debe especificar claramente su vigencia, cobertura, términos y condiciones.
- Estar escrita en idioma español en términos comprensibles y legibles.
- Establecer el procedimiento y ubicación de los lugares para que el consumidor solicite el cumplimiento de la garantía, así como el horario y teléfonos de atención.
- El consumidor puede solicitar el cumplimiento de la garantía, indistintamente en cualquiera de los establecimientos señalados en el documento que contiene la garantía.

NORMATIVIDAD EN MATERIA DE COMERCIALIZACIÓN Y/O CONSIGNACIÓN DE VEHÍCULOS USADOS

DISPOSICIONES APLICABLES

Por parte de la Profeco, la comercialización y/o consignación de vehículos usados está sujeta al cumplimiento de:

- ☐ La Ley Federal de Protección al Consumidor *Capítulo X. De los Contratos de Adhesión*, y
- ☐ La Norma Oficial Mexicana **NOM-122-SCFI-2010**, *Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o consignación de vehículos usados*, la cual fue publicada el 3 de mayo de 2010 en el Diario Oficial de la Federación.

ELEMENTOS INFORMATIVOS AL CONSUMIDOR

El proveedor que comercialice y/o preste el servicio de consignación de vehículos usados nacionales o importados debe exhibir a la vista del consumidor, cuando menos, la siguiente información:

- Los precios y características relativos a los vehículos usados que se ofrecen en venta, especificando en todos los casos, al menos, la marca y modelo del mismo, así como los costos por la prestación del servicio de consignación, y la garantía correspondiente, en caso de que ésta sea ofrecida.
- Una leyenda en la que se indique que el proveedor cuenta con las licencias, permisos, avisos o autorizaciones necesarias para llevar a cabo sus actividades, y que el vehículo usado cumplen con todas las especificaciones legales y comerciales para poder ser comercializado.
- Las especificaciones técnicas de los vehículos usados que se comercializan, el consumo de combustible y el señalamiento de que éstos cumplen con los lineamientos en materia de: control de emisiones de contaminantes; de protección al medio ambiente; de seguridad para los consumidores; de condiciones físico mecánicas y de registro vehicular que autoricen la circulación del mismo, conforme lo disponen las leyes y demás ordenamientos, tanto locales como federales.

DEL CONTRATO DE ADHESIÓN

Los contratos de adhesión que utilicen los proveedores ante los consumidores o consumidores del servicio de consignación en territorio nacional deben estar escritos en idioma español y ser legibles a simple vista, asimismo, deben estar registrados ante la PROFECO y contener, cuando menos, lo siguiente:

- Para la comercialización: 10 requisitos
- Para la consignación: 10 requisitos

GARANTÍAS

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley, las garantías que en su caso ofrezca el proveedor deben expedirse por escrito de manera clara y precisa, con el sello y firma correspondientes al momento de la entrega del vehículo y deberán cumplir con lo siguiente:

- Estar escrita en idioma español en términos comprensibles y legibles, sin perjuicio de que además se exprese en otro idioma, en caso de controversia o diferencia prevalecerá la versión en idioma español.
- Establecer el procedimiento y ubicación de los lugares para que el consumidor solicite su cumplimiento, así como el horario y teléfonos de atención.
- Debe especificar claramente por lo menos, su alcance, vigencia (fecha de inicio y conclusión), duración, cobertura (las partes del vehículo usado que cuentan con la misma) y condiciones de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 77 al 84 de la Ley.
- El proveedor debe ser responsable por las descomposturas, daños o pérdidas parciales o totales, imputables a él, que sufran los vehículos usados mientras se encuentren bajo su responsabilidad para llevar a cabo el cumplimiento de la garantía otorgada.

NORMATIVIDAD EN MATERIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS

DISPOSICIONES APLICABLES

Por parte de la Profeco, en materia de prestación de servicios de mantenimiento y reparación de vehículos está sujeta al cumplimiento de:

- ☐ La Ley Federal de Protección al Consumidor *Capítulo X. De los Contratos de Adhesión*, y
- ☐ La Norma Oficial Mexicana **NOM-174-SCFI-2007**, *Prácticas comerciales-Elementos de información para la prestación de servicios en general*, la cual fue publicada el 1° de noviembre de 2007 en el Diario Oficial de la Federación.

DE LA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

- El proveedor informará al consumidor las características, especificaciones y duración del servicio y, si así lo ofreciere, el bien o bienes que entregaría al consumidor como consecuencia del servicio proporcionado.
- El proveedor pondrá a la vista del consumidor información sobre los días y horario de atención al público.
- De conformidad con lo prescrito en la Ley, cuando se ofrezca un servicio con alguna promoción, oferta o descuento, el proveedor informará por escrito al consumidor los requisitos, condiciones y vigencia de los mismos, así como la forma en que puede hacer uso de ellos.
- En el caso de que los servicios se proporcionen en el domicilio señalado por el consumidor, el proveedor advertirá las variaciones en su costo y sobre posibles circunstancias que pueden implicar un riesgo para la adecuada prestación del servicio.

DE LA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

- Especificar la forma y medio de pago de los servicios indicando si el consumidor requiere dar un anticipo para ordenar el servicio y, en su caso, el mecanismo para su reembolso. En el caso de operaciones a crédito, se atenderá lo dispuesto en el capítulo correspondiente de la Ley.
- La responsabilidad, en su caso, por la pérdida de objetos dejados en el interior del bien a reparar cuando éstos hayan sido notificados y puestos bajo resguardo al momento de la recepción del bien objeto de la reparación y/o mantenimiento.
- Cuando se requiera realizar un diagnóstico del bien previo a la prestación del servicio, el proveedor proporcionará al consumidor la siguiente información:
 - a) Las características y propósito del diagnóstico y, en su caso, el costo del mismo.
 - b) El plazo máximo para la realización del diagnóstico; fecha de expedición, nombre y firma de quien elaboró el diagnóstico.
 - c) Los riesgos, en su caso, a los que se expone el bien, y el grado de responsabilidad de de cada una de las partes.

DEL CONTRATO DE ADHESIÓN

Los contratos de adhesión que utilicen los proveedores del servicio de **reparación y/o mantenimiento de vehículos**, deben estar registrados ante la PROFECO y contener, cuando menos, los **27** requisitos establecidos en la **NOM-174-SCFI-2007**.

DE LAS GARANTÍAS

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley, las garantías que, en su caso, ofrezca el proveedor deben cumplir con lo siguiente:

- Estar escritas en idioma español en términos comprensibles y legibles, sin perjuicio de que además se expresen en otro u otros idiomas. Se pueden presentar en medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.
- En caso de que la prestación del servicio cuente con garantía, ésta deberá ser incluida en el contrato, orden de servicio o comprobante de pago respectivo.
- La garantía deberá expresar lo siguiente:
 - a) Los términos, condiciones, cobertura, vigencia y procedimientos para hacerla válida.
 - b) Establecimiento o establecimientos donde pueda hacerse exigible la garantía, de conformidad con el artículo 79 de la Ley.
 - c) La cobertura de los gastos erogados por el consumidor para lograr el cumplimiento de la garantía en domicilio diverso al señalado.

DE LAS GARANTÍAS

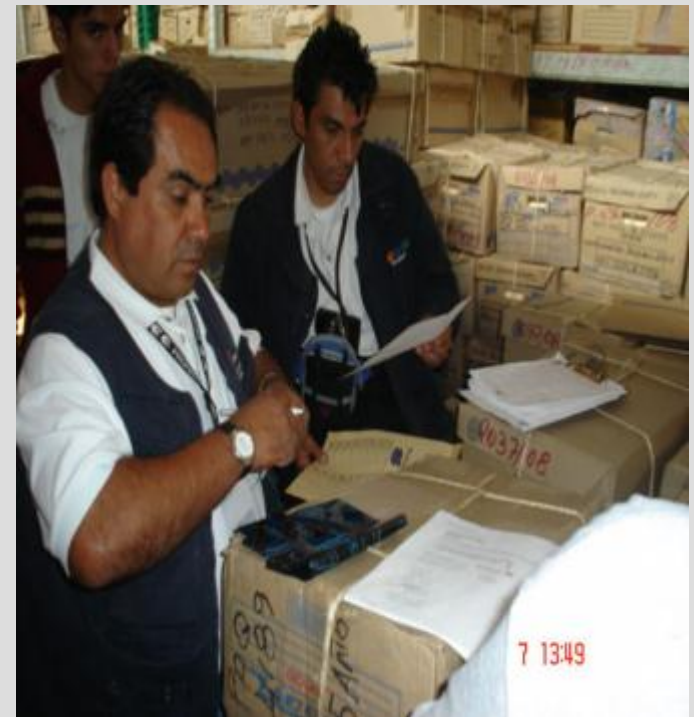
Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley, las garantías que, en su caso, ofrezca el proveedor deben cumplir con lo siguiente:

- Hacer mención de que el tiempo que dure la reparación y/o mantenimiento del bien bajo la protección de la garantía, no es computable dentro del plazo de la misma.
- Indicar que el proveedor es responsable por las descomposturas, daños o pérdidas parciales o totales, imputables a él, que sufra el bien del consumidor mientras se encuentre bajo su responsabilidad para llevar a cabo el cumplimiento de la garantía otorgada.

MEDIDAS PRECAUTORIAS

- Inmovilización de envases, bienes, productos y transportes;
- Aseguramiento de bienes o productos comercializados fuera de establecimiento comercial;
- Suspensión de la comercialización;
- Colocación de sellos de advertencia;
- Suspensión de información o publicidad.

LFPC Art. 25 bis.



MEDIDAS PRECAUTORIAS

Si durante la visita de verificación se constata que los prestadores de servicios incumplen con la LFPC o con las NOM's, se procederá a la colocación de **sellos de advertencia** como medida precautoria, mismos que quedaran colocados a la vista de los consumidores en el interior del establecimiento hasta en tanto no cumplan o subsanen las irregularidades detectadas.



MEDIDAS PRECAUTORIAS

Si durante la visita de verificación se constata que los bienes, productos o instrumentos de medición incumplen con la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) o con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM's), se procede a su **inmovilización** como medida precautoria, hasta en tanto se cumplan con las especificaciones correspondientes.



TOMA DE MUESTRAS

Cuando con motivo de una visita de verificación se requiera efectuar toma de muestras para verificar el cumplimiento de la ley, en el acta se deberá indicar el número y tipo de muestras que se obtengan.

Conforme a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, se recabarán las muestras por duplicado, **(LFMN Art. 102)**.

Conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor, se recabarán las muestras por triplicado, **(LFPC Art. 97 ter)**.



SERVICIO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN COMERCIAL

Profeco, ofrece el servicio de análisis, asesoría y capacitación en información comercial.

El trámite puede realizarse en la oficina de Contacto Ciudadano, ubicada en Av. José Vasconcelos 202, Col. Condesa C.P. 06140, México, D.F.

Mayores informes al teléfono 5625 6700 ext. 1491 y 6895 o en www.profeco.gob.mx, (sección de trámites y servicios).

Gracias

Abraham Sánchez Fuentes
Jefe del Departamento de Estudios Técnicos
asanchezf@profeco.gob.mx

Weket Alejandro Magaña Quintana
Jefe de Oficina del Departamento de Verificación
de Normas Oficiales Mexicanas